Support / Hilfe

An wen wende ich mich, wenn ich ein technisches Problem habe?

Bei FREE! sind die Admins dafür zuständig den über FREE! vernetzten Menschen bei technischen Problemen zu helfen. Da die Admins aber immer sehr viel zu tun haben, ist es wichtig ihnen bereits durch die Art und Weise der Fehlermeldung das Leben einfacher zu machen - is' klar - logo!

Beschreibt technische Probleme möglichst exakt, damit wir das Problem nachvollziehen können. "Mail geht nicht" ist keine ausreichende Fehlerbeschreibung! Zur Fehlersuche/-analyse sind z.B. die sog. header der Mails sehr hilfreich. Bitte beschreibt genau was ihr wann gemacht habt, welche Software ihr verwendet habt und ob es eine Fehlermeldung gab, die ihr uns nennen könnt.

Per Mail / Ticket-System

Bei FREE! gibt es seit 2004 ein sogenanntes "Ticket-System". Dies ist eine Art per Email angebundene Auftragsverwaltung. Wenn ihr an das Ticket-System eine Mail schickt, wird aus eurer Mail ein Auftrag mit einer Auftragsnummer, die euch zusammen mit der automatischen Antwort des Ticketsystems zugeschickt wird. Lest euch die Antwort des Ticketsystems durch. Dort findet ihr weitere Infos.

Um per Mail einen "Auftrag" zu starten schickt eure Fehlermeldung an die Mailadresse

```
admin-AT-ticket.free.de (das -AT- durch ein @ ersetzen)
```

Ihr bekommt dann eine automatische Antwort des Ticket-Systems mit besagter Bearbeitungsnummer. Die Admins schauen regelmässig in die Auftragsverwaltung rein und sehen eure Anfrage. Sie nehmen dann per Mail Kontakt mit euch auf. Je nach der Anzahl der zu bearbeitenden Anfragen können allerdings auch mal mehrere Tage vergehen, bis ihr von uns hört.

Wichtig: Wenn ihr auf Mails aus dem Ticket-System antwortet, ändert bitte nicht die Betreffzeile der Mail! Ihr erzeugt ansonsten neue Tickets, was die Angelegenheit für uns nicht übersichtlicher macht.

(c) 2026 Internetprojekt FREE! / www.free.de <admin@free.de> | 2026-11-03 17:35
URL: https://faq.free.de/content/357480/10/de/an-wen-wende-ich-mich-wenn-ich-ein-technisches-problem-habe.html

Support / Hilfe

Per Webformular

Wenn ihr keine Mails verschicken könnt, könnt ihr zur Kontaktaufnahme unserer Webformular benutzen: https://contact.free.de/

Anrufen

Wenn ihr Probleme mit Mail habt und nichts verschicken könnt, oder es sonst keine Möglichkeit gibt eine Mail zu senden, könnt ihr versuchen uns direkt anzurufen (0231- 8404660). Euer Anruf wird an die Telefone der FREE!-Aktiven weitergeleitet.

Faxen

Ihr könnt uns auch ein Fax schicken: 0231 – 8404661. Das Fax wird per Mail an die FREE!-Aktiven weitergeleitet.

Eindeutige ID: #1009
Verfasser: The Great Escapist
Letzte Änderung: 2014-09-27 18:42

(c) 2026 Internetprojekt FREE! / www.free.de <admin@free.de> | 2026-11-03 17:35
URL: https://faq.free.de/content/357480/10/de/an-wen-wende-ich-mich-wenn-ich-ein-technisches-problem-habe.html